“皆様の声 ”のお知らせ　（2026 年５・６月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	整形外科で手の障害部門を増やしてほしいです。特に指の障害のため困っています。	ご意見いただき、ありがとうございます。 当院には、手の外科専門外来はありませんが、一般整形外科外来では、ばね指などの指の障害を含めたよくある疾患を診察させていただいております。 受診をご希望される場合には、受付でご相談ください。	整形外科　部長 新井
2	設備・環境	予約受付（AI 対応）が酷すぎます。ガイドに従って音声で伝えた後、５時間経っても連絡が来ません。電話で問い合わせたところ１～2 日かかると言われました。とても患者側に立ったシステムではありません。 オンライン（PC）対応も出来ない、今時このようなシステムを入れることが信じられません。	ご不便をおかけし申し訳ございません。 折り返しの対応については、携帯電話から AI 電話で予約いただくと SMS での対応も可能ですので、ご活用いただければと思います。 また、ＡＩ電話での対応が難しい場合には、職員による直接対応も可能ですので、代表電話までご連絡いただければ対応させていただきます。	医療福祉相談室 課長　中根
3	設備・環境	待ち合いの椅子がやわらかすぎるので、かための椅子も置いていただきたいです。 腰を痛めてから、くつろげる Ａ 館待合のイスに辛くて座っていられません。ベンチや折りたたみいすのような沈まない固めのイスが少し置いてあると大変助かります。	待合いすについて貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 「いすが柔らかすぎるため、固めのいすも用意してほしい」とのご意見を受け、今後の改善の参考とさせていただきます。 患者さんには快適にお過ごしいただけるよう、さまざまなご意見を踏まえ、検討してまいります。	総務部　部長 松本
4	設備・環境	看護師を目指しいくつかの病院ホームページを拝見しておりますが、掲載内容との相違が目立ちます。更新もストップしているものが多く、病院全体としての管理が十分に行き届いているのか不安に思いました。 また、母親が先日病院を利用した際に敷地内の道路にて病院裏手側から来た車が合流の際に強引に入ってきてとても怖かったと話しており、安全運転ができないのであれば、駐車場を別に設けるなど利用者への配慮をお願いします。	ホームページにつきまして今後は情報更新を適切かつ迅速に行えるよう、管理体制の見直しと改善に努めてまいります。 また、このたびは、職員の運転によりご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。ご指摘を真摯に受け止め、職員全体に対して、周囲への配慮を忘れず、交通ルールを守った安全運転を徹底するよう改めて周知いたします。	
5	設備・環境	Ａ、Ｂ館の間にある植物の元気がありません。 病院は元気のない方が来るので、植物は元気なほうが癒されます。お水をあげてやってください。	「病院だからこそ、植物も元気に」というお言葉ありがとうございます。患者さんの健康を願う病院として、植物の元気がないままではいけません。 今後は植物の状態にも目を配り、必要に応じて水やりや環境の見直しを行い、患者さんと職員、そして植物も元気になれる院内環境づくりに努めてまいります。	

6	設備・環境	先日皆様の声を見ていましたら、駐車場に関しての投稿があり回答を見て少々驚きました。65 才以上、高齢者は障害者パーキング駐車 OK と高齢者講習で話されています。 見た目では分からない身体事情もあるかと思いますが、私の周りでも車を当て逃げされた人も沢山いるので障害者枠を増やして欲しいです。病院側でもっと駐車場に関して理解をし、利用者側の立場に立って考えていただきたいです。	障害者等用駐車スペースの利用についてのご意見について回答させていただきます。 当院での車イスマークの駐車スペースにつきましては、障害のある方に限らず、歩行が困難な方、車の乗り降りに配慮が必要な方にご利用いただくことを目的として設置しております。 そのため、利用方法については毎日の館内放送を利用し、多くの方へご案内差し上げております。 なお、駐車に関する制度には、高齢者向けの標識と、障害のある方などが利用するための駐車スペースに関する制度があり、それぞれ趣旨が異なります。65 歳以上であることのみを理由に、障害者用駐車スペースの利用対象となるわけではございませんので、ご理解いただけますと幸いです。 また、駐車スペースの拡充につきましても、今回いただいたご意見を今後の駐車場運営の参考とさせていただきます。 今後も、皆さまに安心してご利用いただける病院づくりに努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。	総務部　部長 松本
7	設備・環境	採血に毎回 30 分以上待たされます。 朝 8:30 より前に受付（7 時半頃）来れば早くしてくれるが、診察までの待ちが長いのでもう少し採血できる看護師さんを増やしてほしいです。	ご迷惑をお掛けしまして、申し訳ありませんでした。 多職種で検討した結果、8 月 17 日より、採血時間が 8 時 30 分から 8 時に前倒しとなります。 お待ちいただく時間が軽減されるかと思われます。 お気づきの点がありましたら今後もよろしくお願いいたします。	生理検査室 科長　栗島
8	職員の対応・言動	毎年、愛和病院にて健康診断を受けていますが、今回バリウム検査にて誤嚥をして肺にバリウムが入ってしまいました。検査室内では声が聞き取りづらく、女性の検査師の方が何を話しているのか全く解りませんでした。少し滑舌よく話してほしいと感じました。 また、初めて顔を上にあげてバリウムを飲むように言われましたが、医師に聞くと顔を上に向けて飲むと逆に誤嚥し易いと伺いました。また、小さな声で咳をして下さい！と言われたが誤嚥の自覚がないので何を意味しているか理解できませんでした。肺に入ったようなのでしっかり咳をして下さいとか、明確に伝えて頂きたいと思いました。	当健診センターをご利用いただきありがとうございます。 今回は検査中のご説明が不足しており大変申し訳ございませんでした。 また、マイクでの指示ですが、透視撮影室での検査はマイクでの指示となる為、聞き取りにくい状況かもしれません。担当スタッフへお客様の声を報告させていただきます。聞き取りにくい場合はお声掛けください。お客様へ指示が伝わるよう担当フタッフが話す速度や音量調整を行わせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。	健診センター 次長　岡野

9	設備・環境	Ｃ館の座れるスペースを増やしてください。イスがなくて診察まで長い時間立ちっぱなしは少し辛いです。 広い廊下に少しだけイスを設置することはできませんでしょうか？	このたびは、外来待合スペースにつきまして、ご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます。 当院では、待合の混雑状況に応じて椅子を追加で設置するなど、できる限り患者さんが安心してお待ちいただける環境づくりに努めております。 しかしながら、このたびは十分な対応ができず、ご負担をおかけしましたことをお詫び申し上げます。 今後も混雑状況に応じた待合環境の整備に努めるとともに、必要に応じて椅子の追加設置を行うなど、患者さんに少しでも快適にお待ちいただけるよう努めてまいります。また、体調やお身体の状態などによりお待ちいただくことがつらい場合には、できる限り対応いたしますので、お近くの職員まで遠慮なくお声がけください。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。	医事情報部 課長　山口
10	設備・環境	・文書センター、会計で長い間待たされました。 ・入退院センターの待ち時間が長すぎるので改善してほしいです。 ・入退院センター、文書センターの職員が少なすぎます。おそろしく待たされます。	このたびは、入退院センターおよび文書センターをご利用の際に、長時間お待たせし、ご不便とご負担をおかけしましたことをお詫び申し上げます。 入退院センターでは、入院・退院のお手続きに加え、文書受付業務も行っており、手続きの内容によってはお時間をいただく場合がございます。しかしながら、患者さんへのご案内を含め、円滑な対応が十分でなかったことにつきまして、お詫び申し上げます。 現在、人員体制の充実を図るとともに、業務の効率化を進め、待ち時間の短縮に取り組んでおります。今後も、患者さんに分かりやすいご案内と円滑な対応に努め、安心してご利用いただけるよう改善を進めてまいります。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。	
11	設備・環境	肌荒れしてしまうので、ジェルではなく入口にエタノール（液体）を設置してほしいです。	このたびは、手指消毒用アルコールにつきまして、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 当院では、感染対策に加え、患者さんや職員の手肌への負担にも配慮し、現在のジェルタイプの手指消毒用アルコールを採用しております。製品の選定にあたっては、消毒効果だけでなく、使用感や皮膚へのやさしさなども総合的に考慮しております。 そのため、現時点では液体タイプへの変更は予定しておりませんが、いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。 何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。	

12	設備・環境	病棟の場所によってはフリーWi-Fi が接続できません。（例：談話室では接続可だがスタッフステーションより東側は全く繋がらない）改善をお願いします。	入院中の Wi-Fi 利用について、ご不便をお掛けし申し訳ございません。 入院中の患者さんから「Wi-Fi が繋がらない」との意見をいただき現場確認したところ、実際に接続できていない状況を確認しました。 無線アクセスポイントを再起動し現在では改善していることを確認しております。今後も、Wi-Fi 利用について不具合がございましたらお近くの職員にお声かけいただけますと幸いです。 患者さんに安心してご利用いただけるよう、サービスの向上に努めてまいります。	情報システム管理室 室長　皆葉

“感謝の声”のお知らせ　（2026 年５・６月分）

内容	
私は 13 年前に初めて愛和病院に入院しました。13 年の間に今回で 4 回程入院のお世話になりました。看護師の皆様は優しく、良くしていただきました。でも私の身体の血管は細く、4 回の入院の度に点滴の注射で困らせております。今回も点滴で数人の看護師さんに迷惑をかけました。注射する度に血管を探すのに苦労している姿に申し訳ないと思っておりました。そこへ師長さんの「遅いぞ」というお叱りの声が聞こえてきました。普通の患者では、1 回で時間はかからないと思いますが、私は本当に血管が出にくいのです。師長さんにお願いいたします。現場の様子で時間が変わる事を認識してください。看護師さんは遊んでいた訳ではありません。一生懸命、私の点滴をやってくれていたのです。	マイカーを卒業（ライセンスのみ）して以来、車の有難さに感謝の日々です。送迎バスは本当に助かっております。ドライバーの方々は、皆さん安全運転、丁寧な接遇です。 “テラス shop＆cafe”はどのパンも絶品ですが、私は“発酵バタークロワッサン”のファンです。

※その他の投書は、すべて確認し病院運営の参考とさせて頂きました。ありがとうございました。
※個人を特定するもの及び診療に関する具体的な内容につきましては、掲載を控えさせて頂きますが、本人へ伝えておりますのでご了承ください。
※紙面の都合上、文章の一部を省略させて頂く場合がございます。何卒ご理解の程、よろしくお願いいたします。
※当院ホームページにも同内容を掲載しております。